

يحدد النص مقومات مهنة الخدمة الاجتماعية، مُستعرضاً محاولات سابقة لتحديدها. فقد وضع إبراهيم فلكستر عام 1915 معايير أساسية، منها: ارتكاز المهنة على عملية عقلية، بذل مجهود فكري من الممارس، تطبيق المعرفة عملياً، صلاحيتها للاستخدام الميداني مع أهداف محددة، تحديد مسؤولياتها، وممارستها من متخصصين. حللت جين هوي عام 1950 الخدمة الاجتماعية، مُبيّنة تميّزها بتقديم خدمات فردية، جماعية، ومجتمعية، وعملها كعامل مساعد لإشباع احتياجات الفرد. رأى جين وود عام 1957 بلوغ الخدمة الاجتماعية مكانة مهنية، مُستنداً إلى خمسة مستويات: معرفة علمية منظمة، مستوى أداء متخصص، علاقة مع المجتمع، معايير أخلاقية، وثقافة مهنية خاصة. في مرحلة معاصرة، تعتمد الخدمة الاجتماعية على قاعدة علمية مُستمدة من العلوم الاجتماعية والإنسانية (علم النفس، علم الاجتماع، علم الاقتصاد، الطب)، مُكسبة الأخصائي الاجتماعي سمات كاستخدام المنهج العلمي، الموضوعية، قوة الملاحظة، الفهم، القدرة على التنبؤ، النقد الذاتي، وغيرها. تتضمن طرق الخدمة الاجتماعية: خدمة الفرد، خدمة الجماعة، تنظيم المجتمع، بالإضافة إلى البحث، التخطيط، والإدارة. تطورت مهاراتها لتشمل بناء علاقات، تحليل المواقف، إدارة الندوات، المناقشة، والملاحظة. تهدف الخدمة الاجتماعية لمساعدة الناس على تحديد مشاكلهم وحلها، إحداث تغييرات اجتماعية، والوقاية من المشكلات وعلاجها. تتميز بمعايير أخلاقية كاحترام كرامة الفرد، وعدم التحيز، والثقة بالعملاء. يُشترط إعداد متخصصين للمهنة، مع سمات شخصية كالالتزان، القدرة على التفكير التحليلي، تكوين علاقات إيجابية، والعطاء. يوجد تنظيم مهني يضم العاملين في المهنة. يُحدد النص أيضاً القاعدة العلمية كأهم ما يميز المهنة، مُستمدة من علوم متعددة وخبرات ميدانية. حددت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة عام 1983 أنواع المعرفة اللازمة للممارسة، كمعرفة بخدمة الفرد والجماعة، موارد المجتمع، برامج الخدمات الاجتماعية، نظريات الممارسة، نظريات اقتصادية واجتماعية وسياسية، ثقافات المجتمع، البحث المهني، التخطيط الاجتماعي، الإشراف، إدارة شؤون العاملين، البحث الاجتماعي، إدارة الرعاية الاجتماعية، عوامل مؤثرة في العملاء، التقدير النفسي والاجتماعي، التدخل المهني، النظم الاجتماعية، نظريات النمو، نظريات الجماعة، التدخل في الأزمات، المطالبة والدفاع، الأخلاقيات المهنية، وتعليم الخدمة الاجتماعية. حدد مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية في أمريكا عام 1983 أنواع المعرفة العلمية اللازمة للأخصائي الاجتماعي، مُغطياً السلوك البشري والبيئة الاجتماعية، سياسات الرعاية الاجتماعية والخدمات، ممارسة الخدمة الاجتماعية، والبحث. تُحدد أهداف المهنة، مُستعرضة تعريفات الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين في أمريكا (أهداف علاجية، وقائية، وتنموية)، وأهداف أخرى كمساعد الناس على حل مشاكلهم، الحصول على الموارد، زيادة التجاوب بين الناس والمؤسسات، تسهيل التفاعلات الاجتماعية، التأثير على التفاعلات بين المؤسسات، والتأثير على السياسة الاجتماعية. يُبين النص أهمية المهارات المهنية، مُستعرضاً مهارات كالتواصل الفعال، جمع المعلومات، بناء العلاقات، الملاحظة، حل المشكلات، الوساطة، والتفاوض. يقسم ليونبيرج المهارات إلى خمس فئات: مقابلة، ملاحظة، تسجيل، أنشطة تدخل مهني، ارتباط، تقدير، واتصال. يُقسم باحثون آخرون المهارات إلى تفاعلية وتحليلية. يُوضح أهمية القيم المهنية، مُستعرضاً قيم الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين في أمريكا، والميثاق الأخلاقي للأخصائيين. يُناقش الاعتراف المجتمعي بالمهنة، مُشيراً إلى دور الهيئات الحكومية، الأهلية، المؤسسات التعليمية، والتنظيمات المهنية. أخيراً، يُحدد الركائز الأساسية للخدمة الاجتماعية: العميل (فرد، جماعة، مجتمع)، الأخصائي الاجتماعي، الخدمة المهنية، والمؤسسة الاجتماعية. يُختتم النص بوصف العمليات المهنية، مُستعرضاً مراحل بيولا كمبتون (تحديد المشكلة، وضع الأهداف، التقدير، التعاقد، التغيير، التقييم)، ومراحل لورينز ووربورج (تحديد المشكلة، طلب المساعدة، التقدير المبدئي، تحديد الهدف، اختيار الاستراتيجية، التفاوض على العقد، تنفيذ الاستراتيجية، التغذية الاسترجاعية والتقييم، وإنهاء التدخل المهني).